Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

EMPLOYMENT AND TRAINING DIVISION

(Section 3.08, 2008 Annual Report of the Auditor General of Ontario)

1st Session, 39th Parliament
58 Elizabeth II

Library and Archives Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Employment and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Text in English and French on inverted pages.
Title on added t.p.: Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08).
Also available on the Internet.
ISBN 978-1-4435-1738-6

1. Ontario. Employment and Training Division—Auditing. 2. Occupational training—Government policy—Ontario. 3. Apprenticeship programs—Government policy—Ontario. 4. Literacy programs—Ontario. 5. Entrepreneurship—Government policy—Ontario. I. Title. II. Title: Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)

HD4885 C3 O56 2009 354.9'68243909713 C2009-964072-4E

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

The Honourable Steve Peters, MPP
Speaker of the Legislative Assembly

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

Norman W. Sterling, MPP
Chair

Queen's Park
January 2010

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

MEMBERSHIP LIST

1st Session, 39th Parliament

NORMAN W. STERLING
Chair

TED ARNOTT
Vice-Chair

FRANCE GÉLINAS

PHIL MCNEELY

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

MARIA VAN BOMMEL

DAVID ZIMMER

Katch Koch
Clerk of the Committee

Susan Viets
Research Officer

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

LIST OF CHANGES TO COMMITTEE MEMBERSHIP

LAURA ALBANESE was replaced by DAVID RAMSAY on September 15, 2009.

ERNIE HARDEMAN was replaced by TED ARNOTT on September 15, 2009.

CONTENTS

PREAMBLE 1
Acknowledgments 1

INTRODUCTION 1

OVERVIEW 1

OBJECTIVE OF THE AUDITOR'S AUDIT 2

ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE 2
Apprenticeship Program 2
Developments in the Apprenticeship Program since the Last Audit and Tracking Completion Rates 2
Monitoring Program Quality and Compliance 6
Ontario College of Trades 6
Addressing Skill Shortages: Labour Market Needs 8
Enforcement of Legislation on Restricted Trades 9
Apprenticeship Training Tax Credit 11
Ontario Skills Development Program and Self-Employment Benefit Program 11
Management Framework for Programs 11
Ontario Skills Development Program 12
Client Frustrations 12
Ontario Skills Development Program Application Rejections 13
Plans for Program Changes 13
Literacy and Basic Skills Program 13

LIST OF COMMITTEE RECOMMENDATIONS 16

PREAMBLE

In May 2009 the Standing Committee on Public Accounts held public hearings on the Auditor General's audit report on the Ministry of Training, Colleges and Universities' (Ministry's) Employment and Training Division (section 3.08 of the Auditor General's *2008 Annual Report*). During the hearings, senior officials from the Ministry appeared before the Committee.* In this report the Committee summarizes and endorses the Auditor's findings and recommendations, and presents the Committee's findings, views, and recommendations. The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to each of the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of the report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

Acknowledgments

The Standing Committee on Public Accounts extends its appreciation to officials from the Ministry for their attendance at the hearings. The Committee also acknowledges the assistance provided during the hearings and report writing deliberations by the Office of the Auditor General, the Clerk of the Committee, and staff in the Legislative Research Service.

INTRODUCTION

The governments of Canada and Ontario signed the Labour Market Development Agreement (LMDA) in November 2005. The agreement took effect in January 2007. Since then, the Ministry's Employment and Training Division (hereinafter called Division) has been integrating employment and training services formerly provided by the federal government to provide a one-stop training and employment system. The integrated network is called Employment Ontario. The Division spends more than $900 million annually on Employment Ontario programs and services.

OVERVIEW

The Ministry is now responsible for administering federal programs that are referred to as the Ontario Employment Benefits and Support Measures (EBSMs). Canada provided more than $529 million in 2007-08 for EBSM programs designed to help people eligible for Employment Insurance (EI) or people who are unemployed. It also provided $53 million for administrative costs and committed to provide $25 million over three years to develop new information systems. EBSM expenditures in 2007-08 totaled $585 million.

The Auditor focused on the following two Division programs that existed before the signing of the LMDA:

- Apprenticeship Training; and

* For a transcript of the proceedings, see Committee *Hansard*, May 13, 2009.

- Literacy and Basic Skills.

The Auditor also focused on the following two federal programs now under the Division:

- Skills Development Program; and
- Self-Employment Benefit Program.

These four programs represent $412 million (about 48%) of the Division's expenditures.

OBJECTIVE OF THE AUDITOR'S AUDIT

The audit objective was to assess whether the Ministry had adequate systems, processes, and procedures in place for managing these programs to:

- ensure that services are being delivered in accordance with legislative and policy requirements;
- ensure that the Ministry and its delivery agencies are providing programs and services to clients in an economical and efficient manner; and
- measure and report whether the programs are meeting their objectives.

In 2002 the Auditor conducted an audit of the Apprenticeship and Literacy and Basic Skills programs.

ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE

Significant issues were raised by the audit and before the Committee. The Committee attaches particular importance to those issues discussed below.

Apprenticeship Program

Developments in the Apprenticeship Program since the Last Audit and Tracking Completion Rates

The Auditor cited apprenticeship training figures that were current as of June 2008 and compared them with figures for the 2001-02 fiscal year. He noted a 25% increase in apprenticeship training expenditures ($81 million to $101 million) and that the number of registered apprentices had more than doubled (52,000 to 109,000).

The Auditor said that the Ministry needs to obtain information on apprenticeship completion and employment rates in relation to labour market demand. The Ministry had agreed to implement outcome-based measures by January 2004 and thereafter to report publicly on achievements. To date the Ministry has only publicly reported on the number of annual apprenticeship registrations. The Auditor recommended that the Ministry should measure and track apprentice

completion and employment rates using methods that permit comparisons among trades and over time and should also benchmark against other jurisdictions. The Auditor also recommended that the Ministry should periodically assess why apprentices fail to complete their training and develop appropriate strategies to address this.

Apprenticeship Statistics for 2008-09 Fiscal Year

The Ministry updated the Committee on apprenticeship training figures for the 2008-09 fiscal year. The Ministry said that despite challenges related to the economic downturn it met targets for registering apprentices in 2008-09 and registrations increased by 7% in comparison with the prior year. In Ontario there were 120,000 apprentices learning a trade – double the number registered in the 2002-03 fiscal year. Registrations in the Ontario Youth Apprenticeship Program increased to 25,000 from about 23,000 in 2005-06. There are over 154 trades in the Ontario apprenticeship system.

Tracking Completion Rates

The Ministry noted complexities in tracking completion rates but did indicate that about 50% of those registered are actually completing their apprenticeships and becoming certified. Between fiscal years 2002-03 to 2008-09, the Ministry issued 80,000 certificates. Completion rates are higher in the restricted trades, which comprise about 50% of those working in the trades.

The Ministry is participating in a national (federal, provincial and territorial) apprenticeship survey. The study will yield comprehensive data on apprenticeship outcomes. The disaggregated data for Ontario will provide the Ministry with information on reasons for non-completion, which will help target its efforts to support higher rates of completion. The Ministry is also "scoping out" its own research project to obtain good data on such factors as completions, and supply and demand. It will encourage apprentices to focus their efforts on those trades most likely to lead to full-time employment. The Ministry also said that it is evaluating the Ontario Youth Apprenticeship Program to ensure that the program meets its objectives in supporting young people entering the trades.

Defining Completion and Employment Ontario Information System

The Ministry will be using the national apprenticeship survey definition of completion and said now that all jurisdictions will use this same definition, it will be possible to obtain better relative data and a better understanding of reasons why apprentices do not complete their training. In the past, jurisdictions have assessed non-completion differently; apprentices may leave training programs for a variety of reasons. This has posed questions regarding the definition for completion. For example, if an individual chose to leave one apprenticeship training program for another one, should that individual be considered a non-completer? Or, if an individual discontinued a training program in a voluntary trade, where certification was not required, but the individual continued to work in that trade, does this count as a non-completion?

The Ministry said completion entails that an individual

- complete all in-school training;
- finish the on-the-job training component; and
- in most cases, write and pass a certification exam (not all trades require this).

The Committee noted that the Ministry previously committed to implementing outcome-based measures on apprenticeship completion and employment rates in relation to labour-market demand by January 2004. The Committee wanted to know why it has taken so long to determine the definition of completion.

The Ministry replied that the key issue is having a robust data information system in place. It said that appropriate tracking systems are required in order to be able to report on the completion rate. The Ministry is now developing an information tracking system called the Employment Ontario Information System, which will track apprentices through various stages of training through to receipt of certification. The system will be modular. The Ministry already has the contract management module and is adding the case management module. It said that the system is going to provide the Ministry with detailed information.

Committee Recommendations

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

1. **Within three months of the end of the 2009-10 fiscal year, the Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with data on the number of registrations and completions for each trade in the Apprenticeship Program for 2009-10.**

2. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the implementation of the Employment Ontario Information System, explaining how the system is helping the Ministry track accurate completion rates and providing a timeline for when the system will be fully implemented.**

Ministry Undertakings to Encourage Completions

The Ministry said that its employment and training consultants counsel apprentices who may be potentially eligible to complete, to try to support them in moving forward to completion. The consultants support apprentices in a number of ways, including the following:

- by providing study guides and individual counselling;
- by discussing areas of weakness or areas requiring improvement; and

- by arranging extended time and/or a private room (if distraction is an issue) for writing an exam and for an interpreter/translator, as required.

Apprentices are encouraged to write their certificate of qualification exam as soon as possible after completing their apprenticeship program. The Ministry will, in the future, be able to assess whether these types of measures are improving the pass rates through the Employment Ontario Information System.

The Ministry is examining such measures as accelerated in-school training for laid-off apprentices. It has also undertaken some research with individual apprentices to learn reasons for non-completion. *Understanding Apprenticeship Non-Completion: A Survey of Current Apprentices*, a report prepared by the Peel-Halton-Dufferin Training Board in conjunction with the Ministry, Sheridan College and Humber College, was published in March 2009.

Supplementary Information

Understanding Apprenticeship Non-Completion states that

> no contact was permitted with apprentices who had already withdrawn from their programs. Therefore, their reasons for withdrawal had to be gathered through indirect contact with current apprentices.

The report contains the following conclusions:

- Increased financial support for apprentices is needed.
- Employers benefited even while apprentices remained apprentices.
- The news is not all bad (twenty-five percent of respondents reported no problems when asked what problems they were having in attending school and several respondents highly praised their programs).

Federal Apprenticeship Incentive Grant

Service Canada and the Ministry sent letters to all apprentices to ensure that they were aware of an apprenticeship incentive grant that is offered by the federal government. Under the grant, apprentices receive money for finishing programs. The goal is for them to complete both their in-school and on-the-job training.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

3. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on measures that the Ministry is undertaking to increase the percentage of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program. The Ministry shall also provide the Committee**

with an update on its most recent research into the causes of non-completions.

NOTE

The Committee wishes to notify the Ministry that in one year's time from the tabling of the Committee report on section 3.08, it will request the Ministry to participate in follow-up hearings with the Committee. The purpose of the follow-up hearings will primarily be to discuss the Ministry's progress on both accurately measuring and increasing the rate of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program.

Monitoring Program Quality and Compliance

The Auditor noted concerns voiced by employment and training consultants who felt that there was too much emphasis on quantity, as opposed to quality, with regards to meeting apprenticeship registration targets. Consultants said that the increase in caseloads had eliminated time to work with existing apprentices or employers. The Auditor noted that the number of consultants (100) had remained constant since the 2002 audit while caseloads had nearly doubled, averaging 900 to 1,000 apprentices per consultant. The Auditor recommended that the Ministry should review its resource requirements in field offices and its caseloads to enable training consultants to conduct sufficient and timely site visits to employers and in-school training providers and to better support their apprentices.

The Ministry noted that it had hired an additional 20 employment and training consultants by the end of fiscal year 2008-09. It is moving towards a "one-stop shopping" model for clients who are trying to access employment and training services. The consultants will be broadly skilled so that they are able to support a variety of employment and training programs. The Ministry said that its employment service providers are expected to assist individuals interested in going into the trades in finding employers who would be willing to take them on as apprentices.

Ontario College of Trades

The Ministry provided details on the Ontario College of Trades.[1] It said the College will provide the government with a forum to raise, discuss and resolve issues with all participants in the apprenticeship training system. The Ministry believes that some (including parents) have not viewed the trades as having as high a profile as deserved and that the College will attract new apprentices to the trades and will bestow on the trades a professional status similar to that of teachers, health professionals or engineers. (The Ministry does have a number of

[1] Legislation to create the College (Bill 183, the *Ontario College of Trades and Apprenticeship Act, 2009*) received Royal Assent on October 28, 2009. The College will be implemented in phases and will become fully operational in 2012.

measures currently in place to promote the skilled trades, including the Ontario Youth Apprenticeship Program.)

In addition to promoting careers in the trades, the Ministry said establishing the College will help to

- make it easier to attract and certify internationally trained workers;
- conduct research;
- make sure that training priorities are focusing on the needs for the future of high-demand trades; and
- give the skilled trades sector ownership.

There are numerous specific objectives for the College including the following (please see *Hansard* for the full list cited by the Ministry):

- to regulate the practice of trades;
- to govern the members of the College;
- to issue certificates of qualification and statements of membership to members of the College and renew, amend, suspend, cancel, revoke or reinstate those certificates and statements as appropriate;
- to establish apprenticeship programs and other training programs for trades including training standards, curriculum standards and examinations;
- to maintain a public register of its members (the Ministry currently registers apprentices and journeypersons; the College will take over the registration process when the apprentice becomes certified as a journeyperson); and
- to determine appropriate journeyperson-to-apprenticeship ratios for trades subject to ratios.

With respect to the latter point, the Ministry said that the College will engage employers, apprentices, journeypersons and others in determining the appropriate ratios. The Committee expressed concern that the current high ratio of three journeypersons per apprentice (3:1), as opposed to a lower 1:1 ratio that exists elsewhere, is making it difficult for those in Ontario who want to become apprentices to secure placements.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

4. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee on Public Accounts by the end of 2010 on the results of the Ontario College of Trades' review of the appropriate journeyperson-to-apprentice ratios.**

Ontario College of Trades, Continued

According to the Ministry, the College will be an industry-driven, self-regulatory body that will protect the public through, for example, its public registry of members and its role in receiving and investigating complaints. It will be able to deal with issues of discipline, misconduct, incompetence and incapacity.

The community colleges and the non-community college training delivery agents, such as union training centres, will continue to provide the in-school portion of apprenticeship training. The Ministry will work in partnership with the College to identify where in-school training needs to be provided in order to ensure good access to training.

The board of governors will comprise 21 individuals, four from each of the four sectors (service, industrial, automotive and construction) within the apprenticeship system as well as four laypersons who represent the public and one community college representative. The College will have divisional boards, with four of the divisional boards representing the four sectors. The boards will deal with issues specific to the sectors. As noted earlier, the College will take over responsibilities for the certification of journeypersons. The Ministry will continue to be responsible for such key functions as apprenticeship registration and support, and the allocation of funding to training delivery agents. It will also retain its training consultants to help meet these responsibilities.

Addressing Skill Shortages: Labour Market Needs

The Auditor noted that the Ministry has added 20 new apprenticeship trades over the past five years to bring the total to 153 (now 154) in the four sectors. The largest increase has been in the service trades. The expansion has helped meet labour market needs in some areas but has not addressed the skilled worker shortage for plumbers, industrial and construction electricians, and others. The Auditor recommended that the Ministry should develop strategies to attract apprentices to high-demand trades and to help them complete their training.

The Ministry noted that 63% of all the new registrants in 2008-09 were in the top ten trades. Those trades are as follows:

1. automotive sector technician;
2. electrician – construction and maintenance;
3. hairstylist;
4. carpenter;
5. cook;
6. early childhood educator;
7. industrial mechanic/millwright;
8. plumber;
9. information technology contact centre – customer care agent; and
10. truck and coach technician.

The Ministry said that it works closely with training delivery agents on the issue of demand for particular trades. The Ministry tries to use labour market information on high-demand trades to influence people to enter those trades. Apprenticeship surveys assist in matching supply and demand. Ministry staff also works closely with local employers to ascertain community need and to encourage apprentices to fill these positions.

Many Ontario trades people are part of the red seal trades, a nationally recognized standard. The Ministry said that the *Ontario Labour Mobility Act, 2009* is intended to ensure that Canadian trades people are able to move from one province or territory to another without lowering standards across jurisdictions. At the same time, the Ministry said that it will support skills development in high-demand areas which should help keep Ontarians in Ontario. The Ministry anticipates that with forthcoming retirements and demographic changes, that Ontario will face skills shortages.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

5. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a report assessing the extent of anticipated skills shortages in high demand trades in Ontario and on any initiatives underway to attract apprentices to those trades.**

Enforcement of Legislation on Restricted Trades

The Auditor noted that 21 trades are designated as restricted to certified tradespersons or registered apprentices. Restricted trades include such occupations as automotive technician and construction electrician. In 1993 the Ministry delegated enforcement of certificate requirements for 20 of these trades to the Ministry of Labour (MOL). The Auditor said that on site visits to motive power shops, consultants have found unlicensed workers doing restricted work illegally. He also noted that enforcement is a challenge in this sector as work is often not concentrated at one job site. The Auditor recommended that the Ministry should work with other ministries and bodies that have enforcement responsibilities in industries that require certification to share the plans for and results of enforcement activities and to develop a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in those industries.

The Ministry said that the College will work with the Ministry of Training, Colleges and Universities, the Ministry of Labour, the Ministry of Transportation and other ministries that have a role in the enforcement and health and safety of job sites to ensure that all those performing work (or a part of work) in a compulsory or restricted trade are certified to do so. Any enforcement responsibilities delegated to the College will complement Ministry of Labour activities.

On October 17, 2008 the Ministry of Training, Colleges and Universities entered into an agreement with the Ministry of Labour that allows Ministry of Labour inspectors to access Ministry of Training, Colleges and Universities data to support their enforcement activities. If an inspector inspects a work site in a restricted trade and a worker is not able to produce a certificate, the inspector is able to ask for the individual's name and to check the Ministry of Training, Colleges and Universities data to determine whether the worker is registered as an apprentice or a journeyperson. Previously, privacy issues prevented inspectors from doing this, but the formal agreement between the two ministries ensures that all freedom of information provisions will be respected. The Ministry is working with the Ministry of Transportation to establish the same kind of access to data to facilitate compliance and enforcement activity.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

6. **The Ministry of Training, Colleges and Universities in consultation with the Ministry of Labour shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the results of Ministry of Labour's inspections of employers in restricted trades since implementation of the new agreement between the two ministries that provides Ministry of Labour inspectors with access to Ministry of Training, Colleges and Universities data. The report should specify whether or not enforcement has improved as a result of the agreement, any changes to enforcement responsibilities that would result from the creation of the Ontario College of Trades, and whether a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in restricted trades is under consideration.**

Increasing the Number of Restricted Trades

The College will have the mandate to increase the number of restricted trades. The number would remain constant unless the College opted for an increase.

Exam Process for Specific Sectors within a Restricted Trade

There are a number of specific trades within the automotive sector including alignment and brake technician, and electronic accessory technician. The Committee noted that it believed that mechanics specializing in one area for on-the-job training were expected to write an exam that covered other areas for which they had received no on-the-job training. The Committee asked how the Ministry assists such people in writing the exam. The Ministry replied that it recognizes that work is specialized ir. some industries. For specific trades in an industry, the Ministry has associated on-the-job and in-school training, the latter including specific standards and curricula. The Ministry said that it works closely with industry when it develops training standards and curricula, in order to ensure, for example, that the standards reflect current industry needs.

Advisory Committees and Industry Committees

Provincial advisory committees and industry committees exist for trades or groups of related trades. The Ministry works with these committees on the training standards and curricula discussed above. The College of Trades will be responsible for the development of those training standards and curricula and will work with representatives from industry on this.

Apprenticeship Training Tax Credit

The Ministry said that, as recommended by the Auditor, it is working with the Ministry of Finance to evaluate whether the apprenticeship training tax credit is achieving the expected outcomes (whether it is helpful and effective in encouraging employers to hire apprentices and in reducing skills shortages) and whether improvements are needed to enhance the effectiveness of the tax credit. The Ministry noted that the tax credit is administered by the Ministry of Finance and said the role of the Ministry of Training, Colleges and Universities is to promote the tax credit and to encourage more employers to hire apprentices.

Committee Recommendation

The Standing Committee of Public Accounts recommends that:

7. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee of Public Accounts on the outcome of its joint evaluation with the Ministry of Finance on whether or not the Apprenticeship Training Tax Credit is achieving the expected outcomes and on any planned improvements.**

Ontario Skills Development Program and Self-Employment Benefit Program

Since January 2007, the Ministry has been responsible for the Skills Development Program and the Self-Employment Benefit Program, which were both previously run by the federal government. The Auditor cited weaknesses, including the following, for both programs:

- inconsistencies in local office decisions to provide support;
- a need for improved monitoring to ensure participants complete training and comply with program requirements; and
- insufficient program monitoring (the Auditor noted, for example, that there is insufficient information on whether clients remain employed in fields they were trained for).

Management Framework for Programs

The Ministry noted that the Auditor recommended (for both programs) that steps be taken to ensure consistent delivery and levels of support for customers no matter where they live. The Ministry described the Auditor's observations as timely. The Ministry is transforming Employment Ontario to better serve

customers and said the Auditor's recommendations will assist in this process. A key component will be the development and implementation of a performance management framework for the training programs. This framework for training services will set out three broad dimensions of service delivery success: effectiveness, customer service, and efficiency. Performance indicators will be developed to clearly track client characteristics, outcomes of training, customer service standards and provincial targets.

Ontario Skills Development Program

The Ministry provided additional information on the Ontario Skills Development Program. It said that the number of people participating in the program increased by 14% to 13,239 in 2008-09 in comparison with the previous year. It added that the Job Connect program continues to serve people who face barriers to finding work, those educated overseas, and people participating in Ontario Works.

Client Frustrations

The Committee noted frustration among constituents regarding timeliness of responses to applications for both the Ontario Skills Development Program and the Self-Employment Benefit Program. The Ministry acknowledged that there are areas of friction as clients move through the system and said that the system inherited by Ontario from the federal government resulted in parallel systems running at the community level. The task of connecting people to the right service can pose challenges in some cases.

The Ministry described steps involved for an individual applying for the Ontario Skills Development Program. During the assessment period a consultant meets with the applicant to assess whether training is the right option to pursue. Ideally, the applicant will receive an appointment for this assessment within five days. However, in communities where there are significant layoffs, that service target may not be met. The Ministry has taken measures to address this.

If the applicant's preference is for training, that person is asked to explore training options. The Ministry described this as a client-focused approach which can take time and said it tries to ensure this task is not onerous. The next step is to determine income support available to the individual during training. This step also takes time, at a traumatic point in the life of someone who has just been laid off. The Ministry requires these steps because it will be investing a significant amount of public money in any person who pursues training.

Even after a person is approved for the program, friction can still occur. For example a client may wish to begin training immediately, but training opportunities may not arise quickly and possibly not until the next big intake at a college. The Ministry also monitors clients during training. As noted earlier, the program involves numerous steps, which does generate frustration.

Ontario Skills Development Program Application Rejections

The Ministry rejects applications to the Ontario Skills Development Program in certain circumstances (it will provide feedback to the applicant). In most cases rejection occurs when the requested training is either for a longer term or at a higher level than the Ministry is willing to support. This may occur, for example, in cases where an applicant wants to train to teach at a university. In other cases, individuals may not meet the criterion for "unemployed." Sometimes a person anticipates a layoff, wants to be proactive and applies to the program, but the Ministry said that its rules prevent such a person from applying. The Ministry will also turn down applications for training at schools (private colleges) that are not registered and said registration with the Ministry is necessary to ensure that the school offers good quality training.

Plans for Program Changes

The Ministry described the Auditor's program recommendations as balanced and said that the Auditor correctly noted cost variations in client training. The Ministry has now capped support at $28,000, though cited certain cases when the cap might be exceeded. The Ministry's primary concern was to ensure uninterrupted service in programs transferred to it from the federal government. It believes program improvements will be necessary, has already taken small steps, and will focus on larger issues in the future. The Ministry noted that the programs are in demand given the significant number of layoffs and associated need for training.

Literacy and Basic Skills Program

The Auditor believes that the Ministry has addressed some funding inequities in the Literacy and Basic Skills Program but said that inequities remain. He noted that many providers spent funding without delivering the required service hours. The Auditor recommended that the Ministry report separately on outcomes for clients who exit the program at various phases (for example, those who exit after an assessment without receiving any intensive training versus those who complete the program). He also recommended tracking and reporting on the length of time learners remain in the program, and implementing a funding model that recognizes learner outcomes and better matches funding to service levels provided.

The Ministry said that it is developing a performance-based management system, with the assistance of partners and technology. It provided the following information on literacy and basic skills training:

- The 2009 Ontario budget announced $90 million in funding over two years to expand training.
- A Ministry focus will include initiatives such as community literacy, distance learning, and workplace literacy.
- In 2008-09 an investment of nearly $75 million funded programs at almost 300 sites across Ontario including colleges, school boards and community-

based organizations; almost $2.67 million was provided in one-time funding to literacy and basic skills service providers.

- The program assisted nearly 50,000 learners in 2007-08 with 67% of exiting learners going on to further education and employment.
- The number of learners served and their rates of success have increased steadily since 2003-04.
- A goal is to provide customers with high-quality literacy services no matter where they live.
- Work is underway with partners to develop a literacy curriculum and a common assessment tool to gauge the effectiveness of literacy programs.

The Ministry noted that those laid-off have often worked for years in manufacturing. These people may require training in literacy, math and other essential skills before they can consider pursuing further education or retraining. The Ministry works with partners and service providers to try to meet these people's needs. The Ministry added that the program extends beyond training in basic reading and writing skills including, for example, the development of computer and oral communication skills.

The Ministry emphasized that literacy learners move through the program at their own pace. Some may not undertake full-time training for a variety of reasons including part-time work commitments or child care issues. The program is learner-focused. Some learners need literacy skills to become independent; for others, the goal may be employment or further education and training.

Program Streams

The Ministry said there are four streams in the Literacy and Basic Skills Program – anglophone, francophone, a stream for deaf persons, and one for Aboriginal people.

New Curriculum

The Ministry is developing a literacy and basic skills curriculum, which will be available in 2011-12. It is working closely with literacy service providers on the curriculum, which will be tested in pilots. The curriculum will focus on a variety of learner pathways (and goals) including the following: independence, employment, credit study, post-secondary education, and apprenticeship. Service providers currently use a variety of tools (both those available through the Ministry and those developed by service providers) for training.

Standardizing Contact Hours

The Committee asked how the Ministry addressed the Auditor's concern regarding discrepancies in the number of learner contact hours at different service providers. The Ministry replied that all provide training but many, at different levels, varying from grade 1 equivalency to high school equivalency. The Ministry currently uses contact hours for tracking, but will examine a different,

standardized approach in the future and said that it will take "a couple of years" to develop this new approach. Transformation of the Literacy and Basic Skills Program will include improving the performance management system for literacy; measuring skills attained by learners; and developing the new curriculum.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

8. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the development of its performance management frameworks for the Ontario Skills Development Program, the Self-Employment Benefit Program, and the Literacy and Basic Skills Program, noting specific performance indicators that will be used in the frameworks and timelines for implementation of the frameworks.**

LIST OF COMMITTEE RECOMMENDATIONS

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

1. **Within three months of the end of the 2009-10 fiscal year, the Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with data on the number of registrations and completions for each trade in the Apprenticeship Program for 2009-10.**

2. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the implementation of the Employment Ontario Information System, explaining how the system is helping the Ministry track accurate completion rates and providing a timeline for when the system will be fully implemented.**

3. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on measures that the Ministry is undertaking to increase the percentage of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program. The Ministry shall also provide the Committee with an update on its most recent research into the causes of non-completions.**

4. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee on Public Accounts by the end of 2010 on the results of the Ontario College of Trades' review of the appropriate journeyperson-to-apprentice ratios.**

5. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a report assessing the extent of anticipated skills shortages in high demand trades in Ontario and on any initiatives underway to attract apprentices to those trades.**

6. **The Ministry of Training, Colleges and Universities in consultation with the Ministry of Labour shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the results of Ministry of Labour's inspections of employers in restricted trades since implementation of the new agreement between the two ministries that provides Ministry of Labour inspectors with access to Ministry of Training, Colleges and Universities data. The report should specify whether or not enforcement has improved as a result of the agreement, any changes to enforcement responsibilities that would result from the creation of the Ontario College of Trades, and**

whether a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in restricted trades is under consideration.

7. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee of Public Accounts on the outcome of its joint evaluation with the Ministry of Finance on whether or not the Apprenticeship Training Tax Credit is achieving the expected outcomes and on any planned improvements.**

8. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the development of its performance management frameworks for the Ontario Skills Development Program, the Self-Employment Benefit Program, and the Literacy and Basic Skills Program, noting specific performance indicators that will be used in the frameworks and timelines for implementation of the frameworks.**

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

DIVISION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

(Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)

1re session, 39e législature
58 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Employment and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)
Également disponible sur l'Internet.
ISBN 978-1-4435-1738-6

1. Ontario. Division de l'emploi et de la formation—Audit. 2. Formation professionnelle—Politique gouvernementale—Ontario. 3. Apprentissage professionnel—Politique gouvernementale—Ontario. 4. Alphabétisation—Programmes—Ontario. 5. Entrepreneuriat—Politique gouvernementale—Ontario. I. Titre. II. Titre: Employment and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

HD4885.C3 O56 2009 354.9'68243909713 C2009-964072-4F

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Norman W. Sterling

Queen's Park
Janvier 2010

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

1re session, 39e législature

NORMAN W. STERLING
Président

TED ARNOTT
Vice-président

FRANCE GÉLINAS

PHIL MCNEELY

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

MARIA VAN BOMMEL

DAVID ZIMMER

Katch Koch
Greffier du comité

Susan Viets
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

LAURA ALBANESE a été remplacée par DAVID RAMSAY le 15 septembre 2009.

ERNIE HARDEMAN a été remplacé par TED ARNOTT le 15 septembre 2009.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 1
Remerciements 1
INTRODUCTION 1
VUE D'ENSEMBLE 1
OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION 2
QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ 2
Programme Apprentissage 2
Évolution du programme Apprentissage depuis la dernière vérification et suivi des taux d'achèvement 2
Surveillance de la qualité et de la conformité des programmes 7
Ordre des métiers de l'Ontario 7
Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée : les besoins du marché du travail 9
Application des lois et règlements concernant les métiers agréés 10
Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage 12
Programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant 13
Cadre de gestion des programmes 13
Programme Développement des compétences Ontario 13
Frustration des clients 13
Rejet des demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario 14
Changements prévus pour le programme 15
Programme Alphabétisation et formation de base 15
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ 18

PRÉAMBULE

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques en mai 2009 sur le rapport du vérificateur général portant sur la Division de l'emploi et de la formation (section 3.08 du *Rapport annuel 2008* du vérificateur général) du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère). Des hauts fonctionnaires du Ministère ont comparu devant le Comité au cours de ces audiences*. Dans le présent rapport, le Comité résume et appuie les constatations et les recommandations du vérificateur et présente ses propres constatations, opinions et recommandations. Le Comité demande au Ministère de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Remerciements

Le Comité tient à remercier les représentants du Ministère de leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

INTRODUCTION

Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) en novembre 2005 et celle-ci est entrée en vigueur en janvier 2007. Depuis, la Division de l'emploi et de la formation du Ministère (appelée ci-après la Division) s'applique à intégrer les services d'emploi et de formation qui étaient offerts auparavant par le gouvernement fédéral afin de fournir un système de guichet unique pour la formation et l'emploi. Le réseau intégré s'appelle Emploi Ontario. La Division consacre plus de 900 millions de dollars par année aux programmes et aux services d'Emploi Ontario.

VUE D'ENSEMBLE

Le Ministère est maintenant responsable de la gestion de programmes fédéraux appelés collectivement « prestations d'emploi et mesures de soutien » (PEMS) de l'Ontario. Le gouvernement du Canada a versé plus de 529 millions de dollars en 2007-2008 au titre des programmes de PEMS qui visent à aider les personnes admissibles à des prestations d'assurance-emploi (a.-e.) ou les chômeurs. Il a également versé 53 millions de dollars au titre des coûts administratifs et s'est engagé à verser 25 millions de dollars sur trois ans pour la mise au point de nouveaux systèmes d'information. Les dépenses relatives aux PEMS s'élevaient à 585 millions de dollars en 2007-2008.

---

* On trouvera la transcription des audiences tenues par le Comité le 13 mai 2009 dans le *Journal des débats* des comités.

Le vérificateur s'est concentré sur les deux programmes suivants de la Division qui existaient avant la signature de l'EDMT :

- Apprentissage;
- Alphabétisation et formation de base.

Le vérificateur s'est également penché sur les deux programmes fédéraux suivants, qui relèvent maintenant de la Division :

- Développement des compétences;
- Prestations d'aide au travail indépendant.

Ces quatre programmes comptent pour 412 millions de dollars (environ 48 %) des dépenses de la Division.

OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

La vérification visait à déterminer si le Ministère avait mis en place des systèmes, des procédures et des processus adéquats de gestion de ces programmes permettant :

- de veiller à ce que les services soient offerts conformément aux exigences des lois et des politiques;
- de veiller à ce que le Ministère et ses organismes de prestation offrent les programmes et services aux clients de façon économique et efficiente;
- de mesurer si les programmes atteignent leurs objectifs et de faire rapport à ce sujet.

En 2002, le vérificateur avait procédé à une vérification des programmes Apprentissage et Alphabétisation et formation de base.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Le Comité accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

Programme Apprentissage

Évolution du programme Apprentissage depuis la dernière vérification et suivi des taux d'achèvement

Le vérificateur a cité les chiffres de l'apprentissage en date de juin 2008 et les a comparés à ceux de l'exercice 2001-2002. Il a signalé que les dépenses au titre de l'apprentissage avaient augmenté de 25 % (de 81 à 101 millions de dollars) et que le nombre d'apprentis inscrits avait plus que doublé (de 52 000 à 109 000).

Le vérificateur a dit que le Ministère se doit d'obtenir des renseignements sur les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Ministère avait convenu de mettre en œuvre des mesures axées sur les résultats au plus tard en janvier 2004, pour ensuite rendre compte publiquement des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs. Cependant, le Ministère n'a communiqué jusqu'ici que le nombre d'inscriptions annuelles d'apprentis. Le vérificateur a recommandé que le Ministère mesure et suive les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi, à l'aide de méthodes permettant d'effectuer des comparaisons entre les métiers et des comparaisons au fil du temps, et qu'il réalise également des analyses comparatives avec d'autres administrations. Il a également recommandé que le Ministère évalue périodiquement les raisons pour lesquelles les apprentis n'achèvent pas leur formation et qu'il élabore des stratégies appropriées pour y remédier.

Données sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009

Le Ministère a communiqué au Comité les chiffres sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009. Malgré les défis liés au ralentissement économique, le Ministère a dit qu'il avait atteint ses objectifs quant au nombre d'apprentis inscrits en 2008-2009 et que le nombre d'inscriptions avait augmenté de 7 % par rapport à l'année précédente. En Ontario, 120 000 apprentis apprenaient un métier, soit le double du nombre d'apprentis inscrits en 2002-2003. Les inscriptions au Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario sont passées à 25 000, contre environ 23 000 en 2005-2006. Le système d'apprentissage de l'Ontario porte sur plus de 154 métiers.

Suivi des taux d'achèvement

Tout en attirant l'attention sur la complexité du suivi des taux d'achèvement, le Ministère a indiqué qu'environ 50 % des personnes inscrites terminent leur apprentissage et obtiennent leur certificat. Entre les exercices 2002-2003 et 2008-2009, le Ministère a délivré 80 000 certificats. Les taux d'achèvement sont plus élevés dans les métiers agréés, lesquels représentent environ 50 % des gens de métier.

Le Ministère participe à une enquête nationale (fédérale, provinciale et territoriale) auprès des apprentis qui fournira des données complètes sur les résultats des programmes d'apprentissage. Les données désagrégées pour l'Ontario fourniront au Ministère de l'information sur les raisons pour lesquelles les apprentis ne terminent pas leur apprentissage, ce qui lui permettra de cibler ses efforts pour faire augmenter les taux d'achèvement. Par ailleurs, le Ministère conçoit son propre projet de recherche pour obtenir des données rigoureuses sur des éléments tels que les taux d'achèvement ainsi que l'offre et la demande. Il encouragera les apprentis à concentrer leurs efforts sur les métiers les plus susceptibles de mener à un emploi à temps plein. Le Ministère a également dit qu'il évaluait le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario afin d'avoir l'assurance qu'il répond à son objectif d'aider les jeunes à exercer un métier.

Définition de l'achèvement et Système d'information d'Emploi Ontario

Le Ministère utilisera la définition de l'achèvement employée dans l'enquête nationale auprès des apprentis; comme toutes les administrations utilisent maintenant la même définition, le Ministère a dit qu'il sera possible d'obtenir de meilleures données relatives et d'avoir une meilleure idée des motifs pour lesquels les apprentis ne terminent pas leur formation. Auparavant, les administrations n'évaluaient pas de la même façon le non-achèvement : les apprentis pouvaient abandonner les programmes de formation pour différentes raisons. La définition de l'achèvement soulevait ainsi des questions. Par exemple, quand une personne abandonne un programme d'apprentissage pour en suivre un autre, doit-on la considérer comme un décrocheur? Si une personne cesse de suivre un programme de formation dans un métier à accréditation facultative, pour lequel il n'est pas nécessaire de détenir un certificat de qualification professionnelle, tout en continuant d'exercer ce métier, doit-on considérer ce cas comme celui d'un apprenti qui n'a pas terminé sa formation?

Le Ministère a indiqué que l'achèvement implique que la personne

- suit toute la formation en classe;
- termine la formation en cours d'emploi;
- dans la plupart des cas, réussit l'examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (les métiers n'exigent pas tous l'obtention d'un tel certificat).

Le Comité a fait remarquer que le Ministère s'était engagé précédemment à mettre en œuvre au plus tard en janvier 2004 des mesures axées sur les résultats quant aux taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et aux taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Comité voulait connaître les raisons pour lesquelles la définition de l'achèvement avait pris autant de temps.

Le Ministère a répondu que le problème principal est qu'il faut pouvoir compter sur un système d'information solide pour obtenir les données voulues. Il a indiqué qu'il faut disposer de systèmes de suivi adéquats pour pouvoir rendre compte du taux d'achèvement. Le Ministère s'emploie à mettre sur pied un système de suivi appelé Système d'information d'Emploi Ontario, qui assurera le suivi des apprentis au cours des différentes étapes de la formation jusqu'à l'obtention du certificat. Il s'agira d'un système modulaire. Le Ministère possède déjà le module de gestion des contrats et ajoute le module de gestion des dossiers. Il dit que le système lui fournira des renseignements détaillés.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Dans les trois mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics des données sur les chiffres d'inscription et d'achèvement pour chaque métier du programme Apprentissage pour 2009-2010.**

2. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'implantation du Système d'information d'Emploi Ontario en expliquant en quoi le système aide le Ministère à assurer un suivi des taux d'achèvement exacts et en indiquant à quel moment le système sera entièrement en application.**

Mesures prises par le Ministère pour encourager les apprentis à terminer leur formation

Le Ministère a dit que ses conseillers en emploi et en formation conseillent les apprentis qui sont susceptibles de suivre une formation afin de les aider à la mener à terme. Les conseillers apportent un soutien aux apprentis de plusieurs façons, dont celles-ci :

- ils leur fournissent des manuels d'études et du counseling individuel;
- ils discutent avec eux des lacunes ou des points à améliorer;
- ils prennent les dispositions nécessaires pour qu'un apprenti dispose d'un plus long délai pour rédiger un examen, le rédige dans une salle à part (si les sujets de distraction sont un problème) ou obtienne les services d'un interprète ou d'un traducteur, au besoin.

Les apprentis sont encouragés à passer leur examen d'obtention du certificat dès que possible après avoir terminé leur programme d'apprentissage. À l'avenir, grâce au Système d'information d'Emploi Ontario, le Ministère sera en mesure d'évaluer si ce type de mesures contribue à améliorer les taux de réussite.

Le Ministère étudie des mesures telles qu'une formation en classe accélérée à l'intention des apprentis mis à pied. Il a également entrepris une étude auprès des apprentis individuels pour connaître les motifs pour lesquels ils n'avaient pas terminé leur formation. Un rapport préparé par l'organisme Peel-Halton-Dufferin Training Board, en collaboration avec le Ministère, le Collège Sheridan et le Collège Humber, intitulé *Understanding Apprenticeship Non-Completion: A Survey of Current Apprentices*, a été publié en mars 2009.

Renseignements supplémentaires

Selon le rapport susmentionné :

> aucun contact n'était autorisé avec les apprentis qui avaient déjà abandonné leur programme. Par conséquent, il a fallu recueillir les motifs de leur abandon au moyen de contacts indirects avec les apprentis actuels.

Le rapport débouche sur les conclusions suivantes :

- Il faut augmenter le soutien financier octroyé aux apprentis.
- Les employeurs profitent du programme même quand les apprentis demeurent des apprentis.
- Il y a de bonnes nouvelles (25 % des répondants ont dit qu'ils n'avaient aucun problème quand on leur a demandé quels problèmes ils éprouvaient quand ils suivaient la formation, et plusieurs répondants ont louangé leur programme).

Subvention incitative aux apprentis versée par le gouvernement fédéral

Service Canada et le Ministère envoient des lettres aux apprentis pour avoir l'assurance qu'ils connaissent l'existence de la Subvention incitative aux apprentis offerte par le gouvernement fédéral pour les encourager à terminer leur programme. Le but est qu'ils terminent tant la formation en classe que la formation en cours d'emploi.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministère fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.**

REMARQUE

Le Comité désire aviser le Ministère que, dans un délai d'un an après le dépôt du rapport du Comité sur la section 3.08, il demandera au Ministère de prendre part à des audiences de suivi dans le but principalement de discuter des progrès réalisés par le Ministère pour mesurer de façon exacte et augmenter le taux des personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent réellement le programme.

Surveillance de la qualité et de la conformité des programmes

Le vérificateur a relevé les préoccupations des conseillers en emploi et en formation selon lesquelles une trop grande importance est accordée à la quantité par rapport à la qualité en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs d'inscription aux programmes d'apprentissage. Les conseillers ont dit que l'augmentation de la charge de travail ne leur laissait plus de temps pour travailler avec les apprentis ou les employeurs actuels. Le vérificateur a noté que le nombre de conseillers (100) n'avait pas changé depuis la vérification qu'il avait effectuée en 2002, tandis que la charge de travail avait presque doublé, de sorte que chaque conseiller était responsable en moyenne de 900 à 1 000 apprentis. Le vérificateur a recommandé que le Ministère examine ses besoins en ressources dans les bureaux locaux ainsi que les charges de travail afin de permettre aux conseillers en formation d'effectuer un nombre suffisant de visites en temps opportun aux employeurs et aux fournisseurs de services de formation en classe, et d'offrir un meilleur soutien aux apprentis dont ils sont responsables.

Le Ministère a indiqué qu'il avait embauché 20 autres consultants en emploi et en formation à la fin de l'exercice 2008-2009. Il s'apprête à adopter un modèle de « guichet unique » pour les clients qui tentent d'obtenir des services liés à l'emploi et à la formation. Les conseillers posséderont de vastes compétences de façon à pouvoir apporter un soutien à divers programmes d'emploi et de formation. Le Ministère a dit que ses fournisseurs de services d'emploi doivent aider les personnes qui souhaitent exercer un métier à trouver des employeurs qui accepteraient de les accueillir comme apprentis.

Ordre des métiers de l'Ontario

Le Ministère a fourni des renseignements détaillés sur l'Ordre des métiers de l'Ontario[1]. Il a indiqué que l'Ordre procurera au gouvernement une tribune pour soulever, examiner et régler des questions avec tous les participants du système d'apprentissage. Le Ministère estime que certaines personnes (y compris les parents) n'accordent pas aux métiers l'importance qu'ils méritent et croit que l'Ordre attirera de nouveaux apprentis vers l'exercice d'un métier et conférera aux métiers un statut professionnel semblable à celui des enseignants, des professionnels de la santé et des ingénieurs. (Le Ministère a instauré plusieurs mesures pour promouvoir les métiers spécialisés, notamment le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario.)

En plus de promouvoir les carrières dans les métiers, le Ministère a dit que la création de l'Ordre sera utile dans les domaines suivants :

- faciliter le recrutement et la certification des travailleurs formés à l'étranger;
- mener des recherches;

[1] La loi visant à créer l'Ordre (le projet de loi 183, *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage*) a reçu la sanction royale le 28 octobre 2009. L'Ordre sera mis en place progressivement et sera pleinement opérationnel en 2012.

- faire en sorte que les priorités en matière de formation soient axées sur les besoins quant aux métiers qui seront en grande demande dans le futur;
- amener le secteur des métiers spécialisés à s'investir pleinement.

De nombreux objectifs ont été fixés pour l'Ordre, notamment les suivants (prière de consulter le *Journal des débats* pour prendre connaissance de la liste complète citée par le Ministère) :

- réglementer l'exercice des métiers;
- régir les membres de l'Ordre;
- délivrer aux membres de l'Ordre des certificats de qualification et des attestations d'adhésion et les renouveler, les modifier, les suspendre, les annuler, les révoquer et les remettre en vigueur selon ce qui est approprié;
- créer des programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation pour les métiers, notamment établir des normes de formation, des normes de programme et des examens;
- tenir un registre public des membres de l'Ordre (le Ministère tient actuellement un registre des apprentis et des compagnons; l'Ordre prendra la relève du processus d'inscription quand un apprenti devient un compagnon détenteur d'un certificat);
- fixer les ratios compagnon-apprenti appropriés pour les métiers assujettis à un tel ratio.

En ce qui a trait au dernier point, le Ministère a dit que l'Ordre invitera les employeurs, les apprentis, les compagnons et d'autres parties prenantes à participer à la détermination des ratios appropriés. Le Comité a dit craindre que le ratio actuel élevé de trois compagnons par apprenti (3:1), par rapport au ratio plus bas de 1:1 qui existe ailleurs, complique la tâche d'obtenir un placement pour les personnes qui veulent devenir des apprentis en Ontario.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

4. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics d'ici la fin de 2010 un rapport sur les résultats de l'examen des ratios compagnon-apprenti appropriés effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.**

Ordre des métiers de l'Ontario (suite)

D'après le ministère, l'Ordre sera un organisme d'autoréglementation axé sur l'industrie qui protègera le public au moyen, par exemple, d'un registre public de ses membres et d'un système de traitement des plaintes. Il pourra s'occuper des questions de discipline, de faute professionnelle, d'incompétence et d'incapacité.

Les collèges communautaires et les autres organismes de formation, comme les centres de formation parrainés par des syndicats, continueront d'assurer la prestation du volet technique de l'apprentissage. De concert avec l'Ordre, le Ministère déterminera les endroits où il faut offrir de la formation en classe afin d'en faciliter l'accès.

Le conseil d'administration de l'Ordre se composera de 21 membres : quatre proviendront de chacun des quatre secteurs (services, industrie, automobile et construction) du système d'apprentissage, quatre seront des profanes qui représenteront le public et il y aura un représentant des collèges communautaires. L'Ordre aura des conseils sectoriels, dont quatre représenteront les quatre secteurs. Les conseils traiteront des questions propres aux secteurs. Conformément à ce qui a été indiqué précédemment, l'Ordre assumera la responsabilité de la certification des compagnons. Le Ministère conservera la responsabilité de fonctions clés comme l'inscription et le soutien des apprentis ainsi que l'octroi de fonds aux organismes de formation; il conservera également ses conseillers en formation pour l'aider à s'acquitter de ces responsabilités.

Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée : les besoins du marché du travail

Le vérificateur a noté que le Ministère avait ajouté 20 nouveaux métiers au cours des cinq dernières années, ce qui porte le nombre total à 153 (maintenant 154) dans les quatre secteurs. La hausse la plus importante a été enregistrée dans les métiers du secteur des services. L'expansion a contribué à combler les besoins du marché du travail dans certains secteurs, mais elle n'a pas permis de remédier à la pénurie de travailleurs qualifiés pour ce qui est des plombiers, des électriciens industriels et en construction et d'autres métiers. Le vérificateur a recommandé que le Ministère conçoive des stratégies visant à attirer des apprentis vers les métiers faisant l'objet d'une forte demande et à les aider à achever leur formation.

Le Ministère a signalé que 63 % des nouvelles inscriptions en 2008-2009 concernaient les dix principaux métiers, à savoir :

1. technicien/technicienne du secteur de l'automobile;
2. électricien/électricienne – construction et entretien;
3. coiffeur/coiffeuse;
4. charpentier-menuisier/charpentière-menuisière;
5. cuisinier/cuisinière;
6. éducateur/éducatrice de la petite enfance;
7. mécanicien/mécanicienne de chantier et mécanicien industriel/mécanicienne industrielle;
8. plombier/plombière;
9. technologie de l'information – agent du service à la clientèle;
10. mécanicien/mécanicienne de camions et d'autobus.

Le Ministère a dit qu'il travaille en étroite collaboration avec les organismes de formation dans le dossier de la demande relative à certains métiers. Il s'efforce d'utiliser l'information du marché du travail sur les métiers faisant l'objet d'une

forte demande pour inciter les gens à embrasser ces métiers. Les résultats des enquêtes auprès des apprentis aident à jumeler l'offre à la demande. Le personnel du Ministère travaille également en étroite collaboration avec les employeurs locaux pour établir les besoins de la collectivité et encourager les apprentis à combler ces postes.

Beaucoup de gens de métier de l'Ontario occupent des métiers désignés Sceau rouge, qui est une norme nationale. Le Ministère a dit que la *Loi ontarienne de 2009 sur la mobilité de la main-d'œuvre* vise à faire en sorte que les gens de métier canadiens puissent exercer leur métier dans une autre province ou un autre territoire au pays sans qu'il y ait abaissement des normes dans les différentes administrations. Le Ministère a dit par ailleurs qu'il soutiendra l'acquisition de compétences dans les domaines faisant l'objet d'une forte demande, ce qui devrait permettre de conserver les travailleurs ontariens dans la province. Le Ministère prévoit que l'Ontario sera confrontée à des pénuries de main-d'œuvre qualifiée compte tenu des départs à la retraite à venir et des changements démographiques.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

5. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport dans lequel il évalue l'importance des pénuries de main-d'œuvre qualifiée prévues dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande en Ontario, et traite de toutes les initiatives en cours pour inciter les apprentis à embrasser ces métiers.**

Application des lois et règlements concernant les métiers agréés

Le vérificateur a noté que 21 métiers sont désignés comme des métiers ne pouvant être pratiqués que par des compagnons ou des apprentis inscrits. Les métiers agréés comprennent des emplois tels que technicien/technicienne de l'automobile et électricien/électricienne en construction. En 1993, le Ministère a délégué le pouvoir d'appliquer les exigences d'attestation pour 20 de ces métiers au ministère du Travail (MT). Le vérificateur a dit que dans le cadre de visites de lieux de travail dans le secteur de la force motrice, les conseillers ont constaté que des travailleurs sans permis effectuaient illégalement un travail lié à un métier agréé. Il a également signalé qu'il est difficile d'appliquer les lois et les règlements dans ce secteur, car le travail est souvent réparti en plusieurs lieux. Il a recommandé que le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes chargés de l'application des lois et règlements dans les secteurs qui nécessitent des certificats afin de partager les plans relatifs aux activités d'application ainsi que les résultats obtenus, et qu'il élabore une stratégie axée sur le risque concernant l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans ces secteurs.

Le Ministère a dit que l'Ordre collaborera avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, avec le ministère du Travail, avec le ministère des Transports et avec d'autres ministères qui ont un rôle à jouer dans l'application

des lois et des règlements et dans la conformité aux normes de santé et de sécurité des lieux de travail pour garantir que tous ceux qui exécutent un travail (ou une partie d'un travail) dans un métier à accréditation obligatoire ou agréé sont détenteurs d'un certificat comme il se doit. Les responsabilités en matière d'application qui seront déléguées à l'Ordre compléteront les activités du ministère du Travail.

Le 17 octobre 2008, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a conclu avec le ministère du Travail une entente qui permet aux inspecteurs de ce dernier de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour faciliter leurs activités d'application. Si un inspecteur visite un lieu de travail dans un métier agréé et qu'un travailleur ne soit pas en mesure de produire le certificat nécessaire pour exercer ce métier, l'inspecteur peut demander le nom de cette personne et consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour déterminer si le travailleur est inscrit comme apprenti ou compagnon. Auparavant, les questions de protection de la vie privée empêchaient les inspecteurs de procéder à une telle vérification, mais l'entente en bonne et due forme que les deux ministères ont conclue garantit le respect de toutes les dispositions liées à l'accès à l'information. Le Ministère collabore avec le ministère des Transports à l'octroi d'un accès semblable aux données afin de faciliter les activités liées à la conformité et à l'application.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

6. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, en consultation avec le ministère du Travail, transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les résultats des inspections effectuées par le ministère du Travail chez des employeurs dans des métiers agréés depuis la mise en œuvre de la nouvelle entente que les deux ministères ont conclue et qui permet aux inspecteurs du ministère du Travail de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le rapport doit indiquer s'il y a eu une amélioration de l'application à la suite de l'entente, les changements que la création de l'Ordre des métiers de l'Ontario entraînerait sur le plan des responsabilités en matière d'application, et si l'élaboration d'une stratégie axée sur le risque pour l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans des métiers agréés est envisagée.**

Augmenter le nombre de métiers agréés

L'Ordre aura le mandat d'augmenter le nombre de métiers agréés; ce nombre augmentera uniquement si l'Ordre en décide ainsi.

Processus d'examen pour certains secteurs dans un métier agréé

Il existe plusieurs métiers spécialisés au sein du secteur de l'automobile, notamment technicien/technicienne spécialiste des freins et du réglage de la

géométrie des roues et technicien/technicienne spécialiste en accessoires électroniques d'automobile. Le Comité a signalé qu'il croyait que les mécaniciens spécialisés dans un domaine pour lequel ils avaient reçu de la formation en cours d'emploi devaient passer un examen portant sur d'autres domaines pour lesquels ils n'avaient pas reçu une telle formation. Le Comité a demandé au Ministère de quelle façon il aidait ces personnes à passer l'examen. Le Ministère a répondu qu'il est conscient que le travail dans certains secteurs est un travail spécialisé. Pour les métiers spécialisés d'un secteur, le Ministère a associé la formation en cours d'emploi et la formation en classe, cette dernière comprenant des normes et un programme d'études précis. Le Ministère a dit qu'il travaille en étroite collaboration avec le secteur quand il élabore des normes de formation et un programme d'études pour garantir, par exemple, que les normes tiennent compte des besoins actuels du secteur.

Comités consultatifs et comités sectoriels

Il existe des comités consultatifs et des comités sectoriels provinciaux pour des métiers ou des groupes de métiers connexes. Le Ministère collabore avec ces comités dans le cadre de l'élaboration des normes et des programmes de formation dont il est question ci-dessus. L'Ordre des métiers sera responsable de l'élaboration de ces normes et de ces programmes et collaborera avec les représentants sectoriels à ce sujet.

Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage

Le Ministère a dit que, conformément à la recommandation du vérificateur, il collaborait avec le ministère des Finances afin d'évaluer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus (s'il est utile et efficace pour encourager les employeurs à engager des apprentis et pour réduire les pénuries de travailleurs qualifiés) et s'il doit être amélioré afin d'en accroître l'efficacité. Le Ministère a fait remarquer que le crédit d'impôt est administré par le ministère des Finances et que le rôle du ministère de la Formation et des Collèges et Universités est de promouvoir le crédit d'impôt et d'encourager un plus grand nombre d'employeurs à engager des apprentis.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

7. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de l'évaluation qu'il effectue avec le ministère des Finances pour déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas échéant.**

Programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant

Depuis janvier 2007, le Ministère est responsable des programmes Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant, lesquels étaient administrés auparavant par le gouvernement fédéral. Le vérificateur a relevé des lacunes, dont les suivantes, dans les deux programmes :

- des incohérences dans les décisions prises par les bureaux locaux quant à l'octroi d'un soutien;
- le besoin d'améliorer la surveillance visant à s'assurer que les participants achèvent leur formation et satisfont aux exigences du programme;
- la surveillance insuffisante des programmes (le vérificateur a remarqué, par exemple, qu'il n'y avait pas suffisamment d'information pour déterminer si les clients continuent d'occuper un emploi lié à la formation qu'ils ont suivie).

Cadre de gestion des programmes

Le Ministère a noté que le vérificateur avait recommandé (pour les deux programmes) que des mesures soient prises pour assurer une prestation uniforme des programmes et des niveaux de soutien cohérents aux clients, où qu'ils vivent en Ontario. Le Ministère a indiqué que les observations du vérificateur étaient opportunes. Le Ministère s'emploie à transformer Emploi Ontario afin de mieux servir les clients et a dit que les recommandations du vérificateur lui seraient utiles dans ce processus. Un élément clé sera l'élaboration et l'instauration d'un cadre de gestion du rendement pour les programmes de formation. Ce cadre définira trois grands aspects du succès de la prestation des services de formation : l'efficacité, le service à la clientèle et l'efficience. Des indicateurs de rendement seront élaborés pour assurer un suivi adéquat des caractéristiques des clients, des résultats de la formation, des normes de service à la clientèle et des objectifs provinciaux.

Programme Développement des compétences Ontario

Le Ministère a fourni des renseignements supplémentaires sur le programme Développement des compétences Ontario. Il a précisé que le nombre de participants au programme avait augmenté de 14 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 13 239 participants en 2008-2009. Il a ajouté que le programme Connexion Emploi continue d'aider les personnes confrontées à des obstacles à l'emploi, celles qui ont fait leurs études à l'étranger et les gens qui participent au programme Ontario au travail.

Frustration des clients

Le Comité a relevé de la frustration parmi les clients à cause des délais de réponse aux demandes de participation aux programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant. Le Ministère reconnaît que les clients se heurtent à des problèmes dans le système et a dit que le fait que l'Ontario ait hérité du système du gouvernement fédéral s'est traduit par

l'existence de systèmes parallèles dans la collectivité. La tâche consistant à aiguiller les gens vers le bon service peut se révéler difficile dans certains cas.

Le Ministère a décrit les étapes de la présentation d'une demande de participation au programme Développement des compétences Ontario. Durant la période d'évaluation, un conseiller rencontre l'auteur de la demande pour déterminer si une formation est effectivement la voie à suivre pour cette personne. En principe, l'auteur de la demande sera convoqué à un rendez-vous pour cette évaluation dans un délai de cinq jours. Toutefois, dans les collectivités marquées par de nombreuses mises à pied, il est possible que ce délai cible ne soit pas atteint. Le Ministère a pris des mesures pour y remédier.

Si la personne préfère suivre une formation, on lui demande d'examiner les choix de formation. Le Ministère a décrit cette étape comme une approche axée sur le client, laquelle peut prendre du temps, et a précisé qu'il tentait de faire en sorte qu'elle ne soit pas trop longue. L'étape suivante consiste à calculer le soutien au revenu qui sera offert à cette personne durant la formation. Cette étape prend également du temps et ce, à un moment traumatisant dans la vie d'une personne qui vient d'être mise à pied. Le Ministère exige l'exécution de ces étapes, car il investit un montant important de fonds publics dans la formation d'une personne.

Même après que la demande a été approuvée, il peut rester des sujets de friction. Par exemple, il peut arriver qu'un client désire commencer la formation immédiatement, mais qu'il n'y ait pas de possibilités de formation dans l'immédiat et qu'il faille attendre le commencement de la prochaine session dans un collège. Le Ministère assure également la surveillance des clients durant la formation. Comme mentionné précédemment, le programme comprend de nombreuses étapes, ce qui engendre de la frustration.

Rejet des demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario

Le Ministère rejette les demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'auteur de la demande). Dans la plupart des cas, une demande est rejetée quand la durée ou le niveau de la formation demandée dépassent la durée ou le niveau pour lesquels le Ministère est prêt à accorder un soutien. Ce peut être le cas, par exemple, quand un requérant désire obtenir de la formation pour enseigner dans une université. Dans d'autres cas, il se peut que la personne ne satisfasse pas au critère de « personne sans emploi ». Parfois, la personne qui anticipe une mise à pied veut être proactive en présentant sur-le-champ une demande de participation au programme, mais le Ministère précise que les règles du programme empêchent une personne dans cette situation de présenter une demande. Par ailleurs, le Ministère refusera également les demandes de formation dans des écoles (collèges privés) qui ne sont pas enregistrées, car l'enregistrement auprès du Ministère est nécessaire pour garantir que l'établissement offre une formation de qualité.

Changements prévus pour le programme

Le Ministère a indiqué que les recommandations formulées par le vérificateur à l'égard du programme étaient équilibrées et a dit que le vérificateur avait relevé à juste titre les écarts de coûts liés à la formation des clients. Le Ministère a maintenant plafonné le soutien accordé à 28 000 $, mais a toutefois cité des cas où le plafond peut être dépassé. Le Ministère vise d'abord et avant tout à assurer la prestation ininterrompue des services dans le cadre des programmes que le gouvernement fédéral lui a transférés. Il croit que des améliorations des programmes s'imposent; il a déjà pris quelques mesures à cet égard et se concentrera sur les problèmes plus importants ultérieurement. Le Ministère a souligné que les demandes de participation aux programmes sont nombreuses à cause du nombre considérable de mises à pied et du besoin connexe de formation.

Programme Alphabétisation et formation de base

Le vérificateur croit que le Ministère a remédié à certaines inégalités sur le plan du financement octroyé pour le programme Alphabétisation et formation de base, mais a dit qu'il restait des inégalités. Il a constaté que de nombreux fournisseurs de services de formation utilisaient les fonds sans fournir les heures de service requises. Le vérificateur a recommandé que le Ministère produise des rapports distincts sur les résultats pour les clients qui quittent le programme à divers stades (par exemple, ceux qui quittent après une évaluation sans avoir reçu de formation intensive par rapport à ceux qui le quittent après l'avoir achevé). Il a également recommandé que le Ministère suive la durée de la participation des apprenants au programme et fasse rapport à ce sujet, et qu'il mette en œuvre un modèle de financement qui tienne compte des résultats des apprenants et qui fasse en sorte que les fonds octroyés correspondent mieux aux niveaux de service fournis.

Le Ministère a indiqué qu'il s'employait à élaborer un système de gestion axé sur le rendement avec l'aide de partenaires et de la technologie. Il a fourni les renseignements suivants sur le programme Alphabétisation et formation de base :

- Le budget de 2009 de l'Ontario annonçait un financement de 90 millions de dollars sur deux ans pour élargir la formation.
- Le Ministère mettra notamment l'accent sur des initiatives comme l'alphabétisation communautaire, l'apprentissage à distance et l'alphabétisation en milieu de travail.
- En 2008-2009, un investissement de près de 75 millions de dollars a permis de financer des programmes dans près de 300 emplacements répartis dans la province, notamment des collèges, des conseils scolaires et des organismes communautaires; un montant de près de 2,67 millions de dollars a été octroyé à titre de financement ponctuel aux fournisseurs de services d'alphabétisation et de formation de base.
- Le programme a aidé près de 50 000 apprenants en 2007-2008, et 67 % des apprenants ayant quitté le programme ont poursuivi leurs études et obtenu un emploi.

- Le nombre d'apprenants et leurs taux de réussite ont augmenté constamment depuis 2003-2004.
- L'un des objectifs est de fournir aux clients des services d'alphabétisation de grande qualité où qu'ils vivent en Ontario.
- Des travaux sont en cours avec des partenaires pour élaborer un programme d'alphabétisation et un outil d'évaluation commun pour déterminer l'efficacité des programmes d'alphabétisation.

Le Ministère a fait remarquer que les personnes mises à pied ont travaillé, dans bien des cas, pendant des années dans le secteur de la fabrication. Il est possible que ces personnes aient besoin de formation en alphabétisation et en mathématiques et qu'il leur faille acquérir d'autres compétences essentielles avant de pouvoir songer à poursuivre leurs études ou à suivre des cours de recyclage. Le Ministère collabore avec les partenaires et les fournisseurs de services pour essayer de répondre aux besoins de ces personnes. Il a ajouté que le programme ne se limite pas à la formation permettant d'acquérir les capacités de lecture et d'écriture de base et qu'il comprend, par exemple, le développement des compétences en informatique et en communication orale.

Le Ministère a attiré l'attention sur le fait que les apprenants du programme d'alphabétisation suivent le programme à leur rythme. Certains ne peuvent suivre la formation à temps plein pour différentes raisons, notamment un travail à temps partiel ou des problèmes de garde d'enfants. Le programme est axé sur l'apprenant. Certains ont besoin d'acquérir des compétences en alphabétisation pour devenir autonomes tandis que d'autres peuvent avoir comme objectif de décrocher un emploi ou de poursuivre leurs études et leur formation.

Catégories de clients du programme

Le Ministère a précisé que le programme Alphabétisation et formation de base compte quatre catégories de clients : les francophones, les anglophones, les personnes sourdes et les Autochtones.

Nouveau programme d'études

Le Ministère s'emploie à élaborer un programme d'alphabétisation et de formation de base qui sera disponible en 2011-2012. Il travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs de services d'alphabétisation à l'élaboration de ce programme, qui sera mis à l'essai dans le cadre de projets pilotes. Le programme mettra l'accent sur différents cheminements (et objectifs), notamment les suivants : l'autonomie, l'emploi, les études donnant droit à des crédits, les études postsecondaires et l'apprentissage. Les fournisseurs de services utilisent actuellement différents outils (ceux offerts par le Ministère et ceux mis au point par les fournisseurs de services) pour assurer la formation.

Uniformisation du nombre d'heures passées avec les clients

Le Comité a demandé au Ministère quels moyens il avait pris pour remédier à la préoccupation du vérificateur quant aux écarts existant entre les différents

fournisseurs de services sur le plan du nombre d'heures passées avec les apprenants. Le Ministère a répondu que tous les fournisseurs offrent de la formation, mais beaucoup à des niveaux différents, allant d'une formation équivalant à la première année à une formation équivalant au niveau secondaire. Le Ministère utilise présentement le nombre d'heures passées avec les clients pour assurer le suivi, mais il examinera ultérieurement une approche uniforme différente; il a indiqué que l'élaboration de cette nouvelle approche prendrait « quelques années ». La transformation du programme Alphabétisation et formation de base comprendra l'amélioration du système de gestion du rendement pour l'alphabétisation, la mesure des niveaux de compétence atteints par les apprenants et l'élaboration du nouveau programme d'études.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

8. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cadres de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations d'aide au travail indépendant et Alphabétisation et formation de base, en précisant les indicateurs de rendement qui seront utilisés dans les cadres ainsi que les délais de mise en œuvre des cadres.**

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Dans les trois mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics des données sur les chiffres d'inscription et d'achèvement pour chaque métier du programme Apprentissage pour 2009-2010.**

2. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'implantation du Système d'information d'Emploi Ontario en expliquant en quoi le système aide le Ministère à assurer un suivi des taux d'achèvement exacts et en indiquant à quel moment le système sera entièrement en application.**

3. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministère fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.**

4. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics d'ici la fin de 2010 un rapport sur les résultats de l'examen des ratios compagnon-apprenti appropriés effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.**

5. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport dans lequel il évalue l'importance des pénuries de main-d'œuvre qualifiée prévues dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande en Ontario, et traite de toutes les initiatives en cours pour inciter les apprentis à embrasser ces métiers.**

6. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, en consultation avec le ministère du Travail, transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les résultats des inspections effectuées par le ministère du Travail chez des employeurs dans des métiers agréés depuis la mise en œuvre de la nouvelle entente que les deux ministères ont conclue et qui permet aux inspecteurs du ministère du Travail de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le rapport doit indiquer s'il y a eu une amélioration de l'application à la suite de l'entente, les changements que la création de l'Ordre des métiers de**

l'Ontario entraînerait sur le plan des responsabilités en matière d'application, et si l'élaboration d'une stratégie axée sur le risque pour l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans des métiers agréés est envisagée.

7. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de l'évaluation qu'il effectue avec le ministère des Finances pour déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas échéant.**

8. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cadres de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations d'aide au travail indépendant et Alphabétisation et formation de base, en précisant les indicateurs de rendement qui seront utilisés dans les cadres ainsi que les délais de mise en œuvre des cadres.**